

# Información de Trámite

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Trámite                                           | REQUERIMIENTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Institución                                              | PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Descripción                                              | Gestionar los requerimientos de atención ciudadana que son dirigidos al señor/a Presidente de la República, en coordinación con las diferentes instituciones públicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ¿A quién está dirigido?                                  | <p>Usuarios personas naturales para el trámite de atención de requerimientos ciudadanos: Ciudadanía en general y extranjeros.</p> <p>Usuarios personas jurídicas para el trámite de atención de requerimientos ciudadanos: Empresas privadas, fundaciones, asociaciones, cooperativas, entre otras.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite? | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de derivación a la entidad responsable de realizar la gestión, con copia a la ciudadanía para conocimiento.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite?                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Requerimiento debe contener los datos del ciudadano:</b> Nombres completos, número de cédula, número teléfono, dirección del contacto, correo electrónico.</li><li>2. <b>Formas del requisito aceptadas:</b> Documento físico o electrónico.</li></ol> <p><b>Requisitos Específicos:</b><br/>No aplica</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| ¿Cómo hago el trámite?                                   | <p><b>PROCEDIMIENTO PRESENCIAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.-Acercase a las ventanillas de atención ciudadana (ubicadas en la Calle Chile, Edificio El Comercio Oe6-21, entre Benalcázar y Cuenca, planta baja, Centro Histórico), para ser atendido.</li><li>2.-Recibir información por parte del servidor público respecto a su requerimiento.</li></ol> <p><b>PROCEDIMIENTO VIRTUAL</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Remitir correo electrónico a la cuenta <a href="mailto:atencionciudadana@presidencia.gob.ec">atencionciudadana@presidencia.gob.ec</a>, con el requerimiento ciudadano.</li><li>2.- Recibir respuesta respecto al requerimiento enviado.</li></ol> <p><b>PROCEDIMIENTO TELEFÓNICO</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Contactarse al número telefónico <b>023827000 extensión Nro. 7148</b>, para hacer seguimiento de su requerimiento.</li><li>2.- Recibir respuesta por parte del servidor público de atención ciudadana.</li></ol> <p><b>PROCEDIMIENTO DOCUMENTAL</b></p> |

1.- Entregar una comunicación dirigida al señor Presidente de la República, con el requerimiento ciudadano, el cual será ingresado por la Dirección de Gestión Documental y Archivo.

2.- Recibir oficio de derivación a la entidad responsable de realizar la gestión, con copia a la ciudadanía para conocimiento.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Calle Chile, Edificio El Comercio Oe6-21, entre Benalcázar y Cuenca, planta baja, Centro Histórico.

Lunes a Viernes: De 08H30 a 17H00.

Base Legal

- [ACUERDO Nro. PR-SGA-2025-094](#). Art. 2.2.5.1.2.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Directora de Atención Ciudadana, María Elena Cáceres

**Correo Electrónico:** [caceresm@presidencia.gob.ec](mailto:caceresm@presidencia.gob.ec)

**Teléfono:** 3827000 extensión 7148

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 09  | 6                 | 3160                  |
| 2025 | 08  | 10                | 2454                  |
| 2025 | 07  | 3                 | 2956                  |
| 2025 | 06  | 0                 | 2726                  |
| 2025 | 05  | 0                 | 3234                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 2977                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 3905                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 4964                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 4398                  |
| 2024 | 12  | 0                 | 1630                  |
| 2024 | 11  | 0                 | 1789                  |
| 2024 | 10  | 0                 | 1850                  |
| 2024 | 09  | 0                 | 1999                  |
| 2024 | 08  | 0                 | 1805                  |
| 2024 | 07  | 0                 | 1809                  |
| 2024 | 06  | 0                 | 2030                  |
|      |     |                   |                       |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 05  | 0                 | 1838                  |
| 2024 | 04  | 0                 | 1941                  |
| 2024 | 03  | 0                 | 2052                  |
| 2024 | 02  | 0                 | 1832                  |
| 2024 | 01  | 0                 | 2004                  |
| 2023 | 12  | 0                 | 2032                  |
| 2023 | 11  | 0                 | 1369                  |
| 2023 | 10  | 0                 | 1140                  |
| 2023 | 09  | 0                 | 1281                  |
| 2023 | 08  | 0                 | 1245                  |
| 2023 | 07  | 0                 | 1376                  |
| 2023 | 06  | 0                 | 1626                  |
| 2023 | 05  | 0                 | 1603                  |
| 2023 | 04  | 0                 | 1407                  |
| 2023 | 03  | 0                 | 1901                  |
| 2023 | 02  | 0                 | 1411                  |
| 2023 | 01  | 0                 | 1602                  |
| 2022 | 12  | 0                 | 1379                  |
| 2022 | 11  | 0                 | 1481                  |
| 2022 | 10  | 0                 | 1556                  |
| 2022 | 09  | 0                 | 1570                  |
| 2022 | 08  | 0                 | 2356                  |
| 2022 | 07  | 0                 | 2096                  |
| 2022 | 06  | 0                 | 1359                  |
| 2022 | 05  | 0                 | 1871                  |
| 2022 | 04  | 0                 | 1763                  |
| 2022 | 03  | 0                 | 2009                  |
| 2022 | 02  | 0                 | 1888                  |
| 2022 | 01  | 0                 | 1236                  |